

WELKOM



**We gaan
'live' vanaf
13:00 uur**

Customer Talk

December 1, 2020

Jasper

Ronald



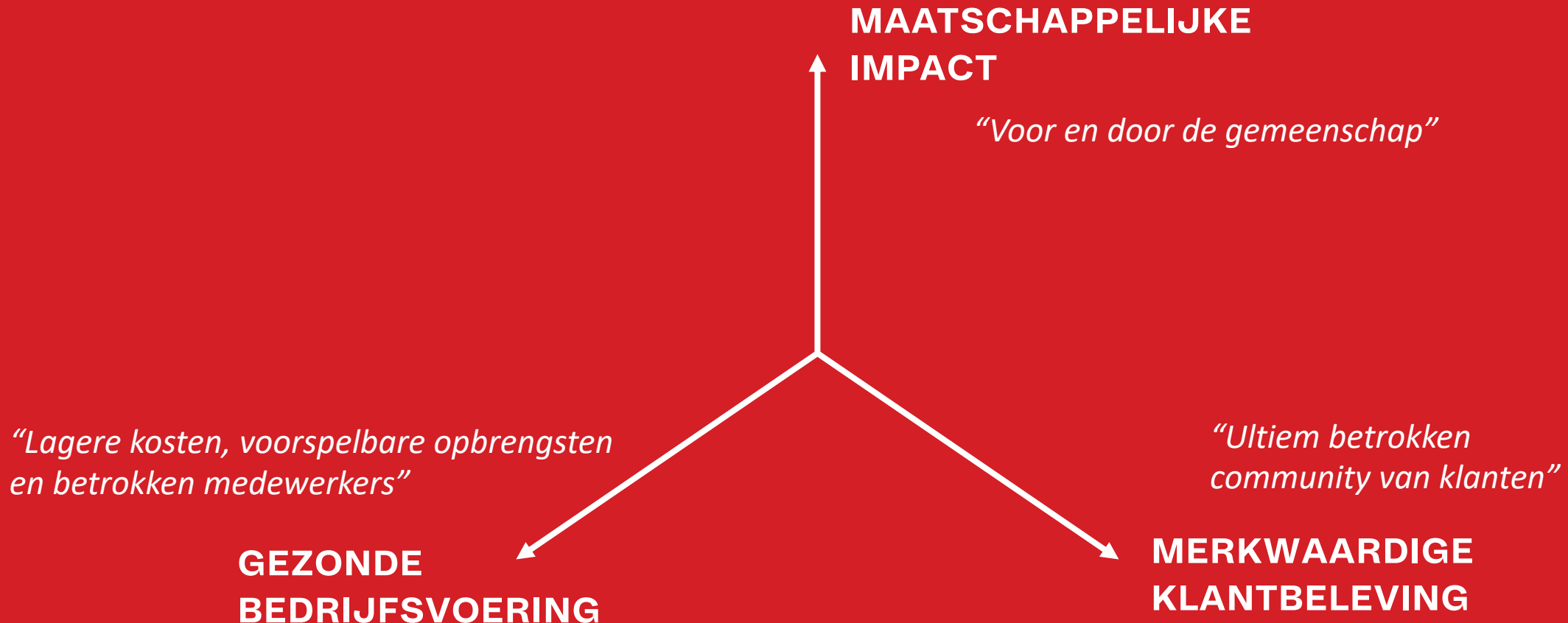
Customer Talk

Data, onderwerpen en gastsprekers

- 1 dec: Jasper Klapwijk - Kantelingen *[gemodereerd door Ronald Provoost]*
Over burgerinitiatieven en de rol van de klant in maatschappelijk impactvolle veranderingen
- 8 dec: Ruud Tompot - Reset The World *[gemodereerd door Rob Beltman]*
Over Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen in Coronatijd, hun initiatief, de verandering die ze willen zien en de kenmerken van Coronadoeners
- 15 dec: Mark Verver - Adobe *[gemodereerd door Ronald Provoost]*
Over waardengedreven ondernemen in een Amerikaans techbedrijf en de passie om excellente klantervaringen digitaal te ondersteunen.
- 22 dec: Wilbert Lek - Rotterdam Partners *[gemodereerd door Ronald Provoost]*
Over hoe juist in moeilijke tijden het maatschappelijk ondernemerschap in 010 opbloeit
- 29 dec: Geen webinar



Coöperatief ondernemen & triple play



van onderen!

De coöperatieve beweging in energie, wonen, zorg, werk en...

© 2020 Kantelingen BV





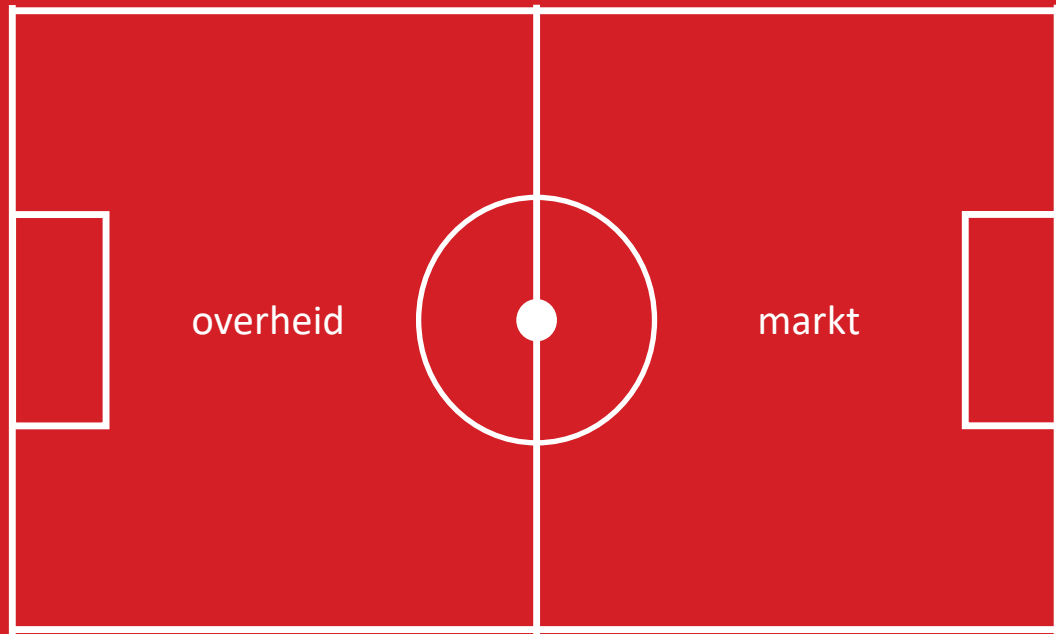
coöperaties hebben diepe wortels

- Oeroud principe: mensen ondernemen samen
- Negentiende eeuw: nieuwe ideologische basis
- Derde golf: coöperaties door lokaal initiatief

A large group of people, mostly older adults, are gathered in a restaurant or event space. The room is dimly lit with several large, ornate chandeliers hanging from the ceiling. People are seated at tables, some holding glasses, and others are standing and talking. The atmosphere appears to be a social gathering or a formal event. The background shows bookshelves and a window with a view of the night.

groeïende beweging

- Lokale energie- en glasvezelcoöperaties
- Honderden zorgcoöperaties en stadsdorpen
- Wooncoöperaties, wijkbedrijven, werk...





Maatschappelijk effect (integratie)

compliant

mvo

impact
ondernemen

sociaal
ondernemen

goede
doelen

Winstgerichtheid (externalisering)

co-creëren

- Gemeenschap: eigen waarden, belang en regels
- Van *brand community* naar *community brand*
- Vanuit *strategy, marketing, HR, finance én ops*



hoger doel: stadsdorp Elsrijk



meedoen is winnen: DAVA

- Samen behoeften onderzoeken (challenge)
- Co-design, zelf interviewen en enquêteren
- Hoge respons, bruikbare resultaten, lage kosten




do's

- Kijk wat je samen kunt doen, vanuit je strategie
- Zoek gedeelde belangen, waarden en doelen
- Vraag bewoners wat bijdraagt aan community



don'ts

- 
- Behandel bewoners niet als 'amateurs'
 - Gebruik gebruikers nooit als proefdieren
 - Je mvo-paragraaf is geen verplicht nummer

samen aan de slag



- Ga de markt op: hij groeit (en snel ook)!
- Zoek contact met actieve bewoners
- Vraag hoe je de community kunt helpen

Reset the World Chronicles

150 verhalen. 150 mensen. 150 keer verwondering over een periode die nog nooit iemand heeft meegemaakt. Een mooi naslagwerk van het tijdsbeeld waar we sinds eind maart 2020 inzitten. Van dieptepunten naar nieuwe hoogtepunten, van onmogelijkheden denken in nieuwe mogelijkheden. Een boek vol inspiratie, soms verdriet maar vooral een boek vol met doorzetters



RUUD TOMPOT

December 1, 2020

Customer **Talk**

 **HEROES**
crafting customer centric companies

WE WANT YOUR

FEEDBACK